



**A.S.L. AT**

Azienda Sanitaria Locale  
di Asti

DELIBERAZIONE N. ~~117~~ DEL 18 OTT. 2017

OGGETTO: REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA - AGGIORNAMENTO

**DIRETTORE GENERALE**

Su proposta della Struttura Affari Generali

Visto il D.Lgs. 30/12/92 n. 502 e successive modificazioni ed integrazioni;

visto il D.Lgs. 165/01 e s.m.i.

vista la D.C.R. n. 136-39452 del 22.10.2007 di individuazione delle Aziende Sanitarie Locali e dei relativi ambiti territoriali;

visto il D.P.G.R. n. 92 del 17/12/2007 di costituzione dell'Azienda Sanitaria Locale AT;

vista la DGR n. 39-1367 del 27/04/2015 di nomina del Direttore Generale dell'ASL AT;

visto l'Atto Aziendale dell'ASL AT, deliberazione n. 74 del 21/09/2015 in particolare l'art.30 rubricato "Separazione dei Poteri" e le linee guida per l'adozione degli atti dell'azienda prot. n. 20250 del 17.06.2011;

- Vista la deliberazione n°1685 del 17/10/1997 con la quale era stato adottato da questa Asl il Regolamento di pubblica tutela con cui si disciplinava il procedimento per la gestione dei reclami, ai sensi di quanto previsto dall'art. 14 del Dlgs. 502/92 s.m.i., in particolare i commi 4 e 5;

- Visto il D.P.C.M. 19/05/1995, Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari». Pubblicato nella Gazz. Uff. 31 maggio 1995, n. 125, S.O.; in particolare Titolo II, art. 8 rubricato "*Commissione mista conciliativa: disciplina di funzionamento*";

- Vista la D.G.R. n. 101-5530 del 03/08/2017;

- Vista la Delibera dell'Asl AT n. 49 del 05/10/2011 di adozione del Regolamento di Pubblica tutela;

- rilevata la necessità di procedere all'aggiornamento del Regolamento di pubblica tutela al fine di ampliare le garanzie per il cittadino ed assicurare la massima collaborazione e partecipazione delle Associazioni, prevedendo l'istituzione della Commissione mista conciliativa;

- Dato atto che l'Asl AT sta portando avanti la realizzazione del Progetto di umanizzazione collegato alle politiche di Empowerment in collaborazione con le Associazioni di volontariato attraverso l'Equipe locale mista, ricostituita con nota n. 25722 del 06/06/2017;



**A.S.L. AT**

*Azienda Sanitaria Locale  
di Asti*

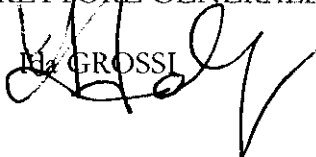
- Ritenuto pertanto, in prima applicazione, di coinvolgere nei lavori della Commissione mista conciliativa le Associazioni dell'Equipe di cui al punto precedente, fermo restando la possibilità di invitare quale parte attiva altre Associazioni per tematiche di settore;
- assunta la correttezza del processo istruttorio correlato nonché la regolarità giuridico amministrativa della proposta, la cui responsabilità è in capo al Dirigente proponente;
- ritenuto di condividere la sopra richiamata proposta;
- acquisito il parere obbligatorio e favorevole del Direttore Sanitario nonché quello favorevole del Direttore Amministrativo, ciascuno per quanto di competenza;

**DELIBERA**

- di aggiornare il "Regolamento di pubblica tutela", secondo quanto risulta dall'allegato alla presente Deliberazione quale parte integrante e sostanziale (All. n° 1 alla presente deliberazione);
- di istituire la Commissione mista conciliativa secondo quanto previsto nel Regolamento di cui al punto precedente, demandando alla Commissione stessa l'approvazione del proprio Regolamento di funzionamento;
- di notificare il presente provvedimento ai Direttori e Responsabili di Struttura;
- di dare atto che dal presente provvedimento non derivano oneri per il bilancio aziendale.

IL DIRETTORE GENERALE

Ma GROSSI



AA.GG./CCh/GF

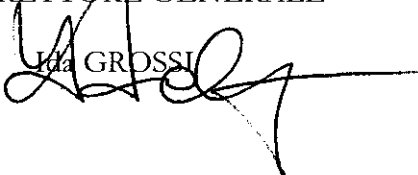
Con parere favorevole del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario

**DELIBERA**

Di autorizzare e dichiarare l'immediata esecutività della presente deliberazione, prevista dall'art. 28 comma 2 della L.R. n. 10 del 24.01.1995, sussistendo le condizioni di cui all'art. 134 del D.lgs 267 del 18.08.2000

IL DIRETTORE GENERALE

Ma GROSSI



AA.GG./CCh/GF

## Allegato n. 1

# REGOLAMENTO PER LA TUTELA, L'ACCOGLIENZA, L'INFORMAZIONE, LA PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI E L'ASCOLTO

## Art. 1 - Finalità e principi della pubblica tutela

L'Asl AT si impegna a garantire al cittadino la tutela del diritto alla salute anche attraverso la possibilità di presentare segnalazioni, osservazioni, opposizioni, denunce e reclami, a seguito di comportamenti o atti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria o che negano o limitano la dignità della persona, tenendo conto dei principi contenuti nelle disposizioni di settore e di in ottemperanza ai principi fondamentali di:

- eguaglianza
- imparzialità
- continuità
- diritto di scelta
- partecipazione
- efficienza ed efficacia.

L'Asl AT assume come compito prioritario la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni erogate ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse anche in considerazione delle indicazioni contenute nella Legge 150/2000 che attribuisce all'URP "l'attuazione, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, dei processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti".

Nell'ottica dell'umanizzazione e della centralità del cittadino, l'Azienda intende garantire la più ampia informazione e comunicazione con la propria utenza; in particolare la prima accoglienza e la prima informazione al cittadino verranno garantite dal personale del servizio accoglienza, mentre l'Urp garantirà e curerà il procedimento relativo alle segnalazioni ed ai reclami presentati dai cittadini e dalle loro associazioni. Le richieste di risarcimento danni ed il contenzioso correlati alle istanze presentate verranno invece curate dall'ufficio legale dell'Azienda.

## Art. 2 – Titolari del diritto di tutela

La tutela può essere richiesta direttamente dal cittadino o da parenti o delegati e dagli organismi accreditati di volontariato o di tutela dei diritti dei cittadini.

Possono essere presentate segnalazioni, osservazioni, opposizioni e reclami contro atti e/o comportamenti che si configurino come atti che limitino e neghino la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale rientranti nelle finalità istituzionali dell'Azienda.

Le istanze dovranno essere presentate entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto, comportamento o situazione lesiva dei propri diritti; in considerazione della particolare natura del diritto sotteso, l'URP potrà comunque prendere in considerazione anche i reclami presentati oltre la scadenza dei 15 giorni.

Qualora l'istanza sia presentata da un soggetto diverso dal diretto interessato, l'URP provvede a darne immediata comunicazione allo stesso ai sensi degli artt. 7 e 8 della L. 241/90 s.m.i, trasmettendo congiuntamente il modulo per l'acquisizione del consenso al trattamento dei dati che dovrà essere tempestivamente restituito, sottoscritto dall'interessato ed accompagnato dal documento di identità.

La presentazione delle istanze non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in sede giurisdizionale.

### **Art. 3 – Modalità di presentazione**

I soggetti, come individuati dall'Art. 2, esercitano i propri diritti mediante:

- \* lettera in carta semplice, indirizzata alla Asl o consegnata direttamente all'URP
- \* compilazione di apposito modello sottoscritto
- \* trasmissione a mezzo fax o e – mail all'URP
- \* colloquio diretto e successiva eventuale sottoscrizione dell'apposito modello

L'URP nell'ottica di “semplificazione” può gestire direttamente i casi che consentono una rapida soluzione. Tali casi verranno registrati e inseriti in una statistica di segnalazioni scritte o verbali.

In ogni caso segnalazioni non scritte, informazioni, suggerimenti da parte dei cittadini, nonché comunicazioni anonime, da riscontrare effettivamente, sono utilizzate dall'URP nell'ambito dei compiti istituzionali che assolve, come proposte, adeguamenti e correttivi, nei confronti della Direzione Generale per favorire l'ammodernamento delle strutture, la semplificazione sia del linguaggio sia delle procedure burocratiche a favore dei cittadini.

Altrei i soggetti individuati dall'Art. 2 possono presentare all'URP segnalazioni relative al proprio soddisfacimento per l'efficienza ed efficacia dei servizi ricevuti. Tali elogi possono essere trasmessi su carta semplice, compilando apposito modello, trasmettendo fax o e – mail.

L'URP registra anche, a fini statistici, gli elogi dei cittadini pubblicati sugli organi di stampa.

Tutti gli elogi, con i ringraziamenti della Direzione Generale, vengono inoltrati ai Direttori competenti interessati che informano il personale citato.

### **Art. 4 – Procedimento ed istruttoria delle istanze scritte – Procedura di I livello**

Qualora venga presentata una semplice segnalazione l'URP si attiverà verso le strutture competenti per individuare le eventuali criticità segnalate e proporre i correttivi necessari ed opportuni, nell'ottica di miglioramento aziendale.

Qualora vengano invece presentati reclami in forma scritta, l'URP dovrà istruire la pratica e rispondere entro 30 giorni dal ricevimento, acquisendo i pareri e le relazioni necessarie secondo le rispettive competenze.

In particolare, l'URP trasmette il reclamo al Direttore/Responsabile della struttura interessata che dovrà fornire entro 15 giorni tutte le informazioni necessarie per comunicare appropriata risposta al cittadino; i reclami verranno altresì trasmessi, ai fini del completamento dell'istruttoria, al Direttore Sanitario dei Presidi della Asl AT, qualora la comunicazione riguardi aspetti sanitari dei Presidi Riuniti della Asl AT; al Direttore dei Distretti territoriali, qualora la comunicazione riguardi il territorio, i Medici di Medicina Generale, i Medici di Guardia Medica; al Direttore del Dipartimento di Prevenzione, qualora la comunicazione riguardi i settori della Prevenzione. I Direttori dei Dipartimenti, interessati dalle comunicazioni di rivalsa riceveranno le comunicazioni per conoscenza. I reclami di natura amministrativa dovranno essere invece trasmessi alla direzione amministrativa.

Le risposte dovranno essere concordate con i Direttori precitati secondo le rispettive competenze.

La lettera di risposta deve essere sottoscritta dal legale rappresentante dell'Ente o da suo delegato.

L'URP dovrà trasmettere al Responsabile della struttura interessata la copia della risposta fornita all'utente per l'adozione delle misure e dei provvedimenti necessari per evitare la persistenza del disservizio

La risposta può, in casi eccezionali, configurarsi come interlocutoria per i seguenti motivi:

- necessità di ulteriori accertamenti dovuti alla complessità del fatto
- per ritardi motivati nelle risposte dei responsabili.

La risposta interlocutoria deve essere seguita da quella definitiva non oltre i 60 giorni.

Qualora siano necessari accertamenti tecnici richiesti ad esperti, il termine rimane sospeso per non più di 90 giorni, fino alla consegna del parere richiesto. L'URP provvede ad informare per iscritto il cittadino della sospensione del termine.

### **Art. 5 – Commissione mista conciliativa – Procedura di II livello**

La Commissione Mista Conciliativa svolge un ruolo di tutela di secondo livello e si attiva per esaminare, o riesaminare, i casi relativi a segnalazioni o reclami, anche quando l'utente si sia dichiarato motivatamente insoddisfatto della definizione del caso con la procedura di primo livello.

La Commissione Mista Conciliativa è composta da:

Difensore Civico della Regione Piemonte	PRESIDENTE
n. 1 rappresentante dell'Azienda	COMPONENTI
n. 3 rappresentanti delle Associazioni di Volontariato e Tutela	COMPONENTI

La Commissione mista conciliativa si riunisce comunque una volta ogni sei mesi per esaminare l'andamento dei reclami e delle segnalazioni.

### **Art. 6 – Raccolta dei dati Statistici e piani di miglioramento**

Semestralmente l'URP, su apposita modulistica, stila la raccolta dei dati statistici relativi alle segnalazioni, osservazioni, opposizioni, reclami ed elogi, sulla base della classificazione allegata al presente documento, che trasmette ai Direttori di SOC e SOSD e ai Direttori delle Macro Aree che hanno partecipato all'istruttoria per l'analisi dei dati raccolti

La Direzione Generale dell'Asl terrà conto nell'attività di programmazione e pianificazione delle azioni da adottare per rimuovere eventuali disservizi segnalati e migliorare la qualità dei servizi erogati ai cittadini.

I responsabili delle Strutture sono tenuti a rimuovere gli eventuali disservizi e gli ostacoli segnalati, anche di carattere burocratico e procedurale, per contribuire in termini di miglioramento della qualità, mettendo in atto le azioni correttive necessarie, sulla base delle risorse e delle competenze professionali disponibili o attivabili. Per consentire una corretta e puntuale analisi dei reclami al fine di individuare le azioni di miglioramento appropriate il personale dell'URP che raccoglie i reclami procede alla classificazione dei reclami secondo quanto risultante dall'allegato documento.

### **Art. 7 – Tutela della riservatezza**

In ciascuna fase della procedura dovranno essere sempre adempiuti tutti gli obblighi derivanti dal rispetto del D. lgs. 196/03 "Codice o materia di protezione dati personali". In particolare, in sede di raccolta dell'osservazione, del reclamo, della denuncia o dell'opposizione dovranno essere fornite le informazioni necessarie circa il trattamento dei dati e le modalità di comunicazione e dovrà essere acquisito il necessario consenso; qualora non venga reso il consenso al trattamento dei dati non sarà possibile avviare l'istruttoria per la conseguente risposta al cittadino

## Classificazione dei reclami per macrocategorie e per categorie

### MACROCATEGORIA

### CATEGORIA

#### 1) ASPETTI RELAZIONALI

- 1.1 Educazione: cortesia, gentilezza, rispetto, atteggiamento professionale
- 1.2 Pazienza
- 1.3 Disponibilità alla comunicazione
- 1.4 Cura della persona
- 1.5 Mancato rispetto del divieto di fumo
- 1.6 Riconoscibilità degli operatori (cartellino)

#### 2) UMANIZZAZIONE

- 2.1 Rispetto della privacy
- 2.2 Rispetto sofferenza e morte
- 2.3 Orari visite familiari e conoscenti
- 2.4 Disparità di trattamento
- 2.5 Rispetto idee religiose e opinioni personali
- 2.6 Possibilità di presenza prolungata di Familiare in determinate circostanze
- 2.7 Letti per familiari e reparti per bambini
- 2.8 Sale giochi bambini
- 2.9 Assistenza scolastica

#### 3) INFORMAZIONI

- 3.1 Informazioni sui servizi
- 3.2 Informazioni sulle prestazioni, procedure, diagnosi, prognosi
- 3.3 Informazioni sugli orari
- 3.4 Informazioni su modalità di accesso alla struttura e svolgimento pratiche
- 3.5 Informazioni modalità di comportamento
- 3.6 Informazioni ai familiari
- 3.7 Adeguatezza e completezza segnaletica
- 3.8 Comprensibilità modulistica
- 3.9 Leggibilità documentazione
- 3.10 Conoscenza liste d'attesa

#### 4) TEMPI DI ATTESA

- 4.1 Tempi di attesa per erogazioni di esami, prestazioni, ricoveri
- 4.2 Tempi di attesa per la consegna documentazione e certificati
- 4.3 Tempi di attesa per effettuare la prenotazione di visite ed esami
- 4.4 Tempi di attesa prestazioni al Pronto S.
- 4.5 Tempi di attesa (sala attesa)

#### 5) ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT

- 5.1 Pulizia degli ambienti
- 5.2 Silenziosità ambienti
- 5.3 Adeguatezza ambienti
- 5.4 Dotazione di servizi accessori all'interno dei presidi
- 5.5 Numero letti stanze degenza
- 5.6 Adeguatezza servizi igienici
- 5.7 Pulizia servizi igienici
- 5.8 Adeguatezza ascensori
- 5.9 Qualità, temperatura, orario pasti
- 5.10 Altri problemi legati ai pasti

## 6) STRUTTURE E LOGISTICA

5.11 *Dotazione di servizi accessori  
all'interno dei presidi*

- 6.1 *Dislocazione territoriale dei presidi*
- 6.2 *Accessibilità fisica ai servizi*
- 6.3 *Barriere architettoniche*
- 6.4 *Parcbeggi*
- 6.5 *Modalità di trasporto e spostamento  
per raggiungere altre strutture*
- 6.6 *Problemi con serramenti e arredi*
- 6.7 *Carenze manutentive di dispositivi  
medici, apparecchiature sanitarie*

## 7) ASPETTI BUROCRATICI - AMMINISTRATIVI

- 7.1 *Errore/inesattezza nell'esecuzione  
di prestazioni amministrative*
- 7.2 *Omissione nell'esecuzione di prestazioni  
Amministrative*
- 7.3 *Ritardo nell'esecuzione di prestazioni  
Amministrative*
- 7.4 *Pagamento o rimborsi ticket*
- 7.5 *Rilascio di documenti relativi a certificazioni  
Amministrative*
- 7.6 *Trasparenza sull'iter delle pratiche*
- 7.7 *Malfunzionamento punti gialli*
- 7.8 *Smarrimenti vari (lastre, referti, cartelle cliniche ecc.)*

## 8) ASPETTI TECNICO - PROFESSIONALI AMBITO SANITARIO

- 8.1 *Errore – inesattezza nell'esecuzione di  
prestazioni sanitarie/ diagnostiche,  
terapeutiche, riabilitative*
- 8.2 *Omissione nell'esecuzione di prestazioni  
sanitarie/ diagnostiche, terapeutiche e  
riabilitative (mancanza di farmaci, garze,  
carenza sale operatorie latex free, posti  
letto in rianimazione, sospensione prestazioni  
per carenza di personale medico/ infermieristico/ tecnico ecc.*
- 8.3 *Ritardo nell'esecuzione di prestazioni  
sanitarie/ diagnostiche, terapeutiche e riabilitative*
- 8.4 *Consenso informato non valido*
- 8.5 *Errore di compilazione/ archiviazione  
cartella clinica*
- 8.6 *Mancato rispetto del comportamento  
eticamente corretto del medico*
- 8.7 *Infezione ospedaliera*
- 8.8 *Caduta connessa alle pratiche assistenziali*
- 8.9 *Lesioni da decubito*
- 8.10 *Ritrovamento di corpo estraneo*
- 8.11 *Interventi su parti o lati del corpo sbagliati*
- 8.12 *Errore nell'uso dei farmaci*
- 8.13 *Reazione avversa da farmaci*
- 8.14 *Travasato di farmaco*
- 8.15 *Contagio da trasfusione*
- 8.16 *Errato utilizzo di dispositivi medici/ apparecchiature  
sanitarie*
- 8.17 *Puntura accidentale*
- 8.18 *Smarrimento effetti personali*
- 8.19 *Qualità materiale sanitario utilizzato*

9) RISARCIMENTO DANNO  
E ALTRO

- 9.1 *Smarrimento protesi*
- 9.2 *Allontanamento da strutture sanitarie*
- 9.3 *Danneggiamento proprietà del cittadino/  
furto*
- 9.4 *Evento fortuito, incidente*
- 9.5 *Sicurezza aree interne*
- 9.6 *ALTRO*

10) RICHIESTE E SUGGERIMENTI

10.1 *Suggerimenti*

11) RICHIESTE IMPROPRIE O NON  
EVADIBILI

11.1 *Segnalazioni o richieste relative a prestazioni  
di altri enti o comunque non pertinenti*

12) ELOGI E RINGRAZIAMENTI

12.1 *Elogi*

### **CLASSIFICAZIONE DEGLI ESITI DEI RECLAMI E SEGNALAZIONI**

- CHIARIMENTI
  
- RISOLUZIONE
  
- CONFERMA OPERATO DELL'AZIENDA SECONDO QUANTO PREVISTO  
DA REGOLAMENTI INTERNI O DALLE NORMATIVE VIGENTI
  
- ACCOGLIMENTO DELLA RICHIESTA DI RIMBORSO
  
- TRASMISSIONE AL SERVIZIO LEGALE PER COMPETENZA
  
- SCUSE
  
- ASSUNZIONE DI IMPEGNO



Regione Piemonte

A.S.L. AT

ASTI

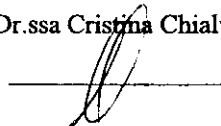
Deliberazione del DIRETTORE GENERALE n° 117 del 18 OTT, 2017  
(ai sensi della D.G.R. N° 39-1367 del 27/04/2015)

**“CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE”**

La presente deliberazione viene pubblicata all'Albo Pretorio On -line dell'Azienda Sanitaria Locale ASL AT di Asti per 15 giorni consecutivi a decorrere dal 18 OTT, 2017  
Asti, li 18 OTT, 2017

Il Dirigente

(Dr.ssa ~~Cristina~~ Chialvi)



- 
- ESECUTIVA DAL 18 OTT, 2017

Trasmessa:

- Al Presidente del Collegio Sindacale in data:
- Alla Giunta Regionale in data:
- Richiesta chiarimenti in data:
- Ricevuti chiarimenti in data: